

Estándares y buenas prácticas en materia de prevención y protección de la infancia



COMISIÓN
ARQUIDIOCESANA
PARA LA PROTECCIÓN
DE LOS MENORES

La Convención sobre los Derechos del Niño asume el principio del interés superior del niño (art. 3):

- 1. En todas las medidas concernientes a los niños que tomen las instituciones públicas o privadas de bienestar social, los tribunales, las autoridades administrativas o los órganos legislativos, una consideración primordial a que se atenderá será el interés superior del niño.**
- 3. Los Estados Partes se asegurarán de que las instituciones, servicios y establecimientos encargados del cuidado o la protección de los niños cumplan las normas establecidas por las autoridades competentes, especialmente en materia de seguridad, sanidad, número y competencia de su personal, así como en relación con la existencia de una supervisión adecuada.**

Cuatro grandes grupos de derechos en la infancia:

- Derecho a la supervivencia.**
- Derecho al desarrollo.**
- Derecho a la protección.**
- Derecho a la participación.**

De aquí se deducen varios estándares internacionales aceptables en cuanto a la protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Estos estándares deberían ser asumidos por nuestros países e instituciones.



Principios generales para el abordaje de estas cuestiones:

- ❑ *Protección y bienestar de los NNyA.*
- ❑ *Derecho del niño a ser oído y a participar activamente en cualquier procedimiento que lo afecte y a que su opinión sea tomada en cuenta de acuerdo a su desarrollo psicofísico, edad, grado de madurez, capacidad de discernimiento, aptitudes y demás condiciones personales.*
- ❑ *Derecho a ser informado (también a sus padres, tutores y representantes legales).*
- ❑ *Asegurar la eficacia del proceso y la obtención de pruebas válidas.*
- ❑ *Coordinación de actores y protocolización de los procedimientos.*
- ❑ *Capacitación de profesionales intervinientes y revisión constante de las intervenciones y procedimientos.*
- ❑ *Recuperación física y psicológica de las víctimas.*
- ❑ *Derecho a la intimidad y privacidad, a la defensa y a la asistencia integral, y a la seguridad (física y psíquica) durante todo el proceso.*



¿Qué se incluye dentro de la prevención secundaria?

Se refiere a las primeras medidas y reacciones una vez que ocurrió el abuso, teniendo como principal objetivo la protección de las víctimas y la minimización de las secuelas consecuentes.

En este nivel de prevención se incluyen una serie de acciones que pueden articularse en torno a los distintos momentos de intervención.



En este nivel de prevención se incluyen **una serie de acciones** que pueden articularse en torno a **los distintos momentos de intervención.**



1.- Procedimiento ante una sospecha:

- Cómo se **forma** la sospecha.
- Diferenciar los casos de **sospecha**, de los casos de **evidencia** que requieren una intervención de urgencia.
- Protocolos de detección.

2.- Revelación y primera escucha:

- El "develamiento".
- El **relato del niño** frecuentemente es la más importante, poderosa y, en muchas ocasiones, la única evidencia del abuso cometido en su contra.
- Es imprescindible **saber escuchar y responder**.



3.- Protección y comunicación:

- Actitudes básicas en torno a **la protección del niño** (asegurarse de que no sufrirá daño por haber pedido ayuda, ni estará en peligro de ser nuevamente abusado).
- No corresponde** a las instituciones **indagar** sobre la situación detectada.
- Familiarización con **protocolos de actuación locales**.
- Guía que conozca **pasos a seguir en cada lugar**.
- Tener en cuenta las **particularidades** del caso.



4.- Medidas en la institución:

- ❑ En casos en los que el **presunto victimario pertenece a la institución**, es fundamental seguir las políticas de la institución, así como tomar las **acciones administrativas internas** tendientes a separarlo preventivamente.
- ❑ Asesorarse con un abogado especialista en **derecho laboral** para hacerlo en el respeto de la legislación vigente.

5.- Colaboración con investigaciones:

En el caso de las escuelas, para los profesionales que realizan la evaluación es de utilidad **la información que la misma puede brindar** sobre los siguientes aspectos de los niños:

- Desarrollo evolutivo
- Cambios en estado de ánimo, conducta, rendimiento
- Características del aprendizaje
- Características de personalidad y de conducta
- Relaciones interpersonales que establece
- Niveles de cuidado en la satisfacción de las necesidades básicas
- Grado de presencia y atención de los padres.



6.- Acompañamiento posterior:

El rol de las escuelas u otras instituciones puede incluir:

- Mantenerse **informada** sobre el proceso de indagación y utilizar la información con discreción, **en beneficio del niño y su familia.**
- Contener** emocionalmente a la víctima y brindarle la seguridad de que no se lo va a dejar solo.
- Contener al **grupo de pares.**
- Estar atentos a la posible aparición de **nuevas señales de maltrato.**

- ❑ **Brindar** toda la información que pueda ser relevante para el proceso de investigación.
- ❑ Participar en el **diseño del plan** a seguir.
- ❑ Velar por el **cumplimiento de los planes** acordados con los servicios especializados.
- ❑ Mantener una **observación atenta** de la evolución del niño.
- ❑ Realizar **actividades de prevención**.
- ❑ **Colaborar con los servicios** responsables del plan que se está llevando a cabo para mejorar la situación.

Tanto la detección como la intervención enfrentan dificultades importantes que obedecen a:

- Situación de indefensión de las víctimas, a las que se les hace difícil buscar espontáneamente ayuda.
- Invisibilidad de la mayoría de las situaciones de maltrato.
- Falta de sensibilidad hacia el maltrato en amplios sectores.
- Desconocimiento de los indicadores que alertarían sobre la presencia de alguna forma de maltrato.
- Falta de información respecto de cómo proceder.
- Escasez de recursos a los cuales apelar, y mecanismos muy lentos y, en algunas ocasiones, poco operativos.
- Falta de criterios institucionales consensuados.
- Temor a que intervenir "empeore" la situación.
- Miedo a las represalias.



El principio de **no revictimización**

Se entiende que hay revictimización cuando se observa un "sometimiento a **demoras, derivaciones, consultas inconducentes e innecesarias**, como así también a realizar **declaraciones reiteradas**, responder sobre cuestiones referidas a sus antecedentes o **conductas no vinculadas al hecho denunciado** y que excedan el ejercicio del derecho de defensa de parte: a tener que acreditar extremos no previstos normativamente, ser objeto de exámenes médicos repetidos, superfluos o excesivos, y a toda práctica, proceso, medida, acto u omisión que implique un trato inadecuado, sea en el ámbito policial, judicial, de la salud o cualquier otro".



La responsabilidad de las instituciones en cuanto a la prevención



**COMISIÓN
ARQUIDIOCESANA
PARA LA PROTECCIÓN
DE LOS MENORES**

Tipos de responsabilidades que afectan a las instituciones:

- Moral
- Civil
- Penal (en algunos países; aún no es el caso de la Argentina)
- Internacional (al Estado)



La responsabilidad penal de las personas jurídicas

A nivel mundial se está tendiendo a responsabilizar **penalmente** (no sólo civilmente) en algunas circunstancias a las personas jurídicas vinculadas de algún modo a la comisión de delitos, o **cuando por alguna razón la perpetración del acto delictivo pueda ser conectada con la institución.**

Las personas jurídicas podrían eximirse de esta responsabilidad penal sólo **si, antes de la comisión del delito, han adoptado y ejecutado eficazmente un modelo de organización y gestión adecuado para prevenir la posible comisión de delitos o para reducir de forma significativa el riesgo de su comisión: “Compliance”.**



Las prácticas de “compliance”

- ❑ “Cumplimiento”.
- ❑ Conjunto de **procedimientos y buenas prácticas** adoptados por las organizaciones para **identificar y clasificar los riesgos** operativos y legales a los que se enfrentan, y establecer **mecanismos internos de prevención, gestión, control y reacción** frente a los mismos.
- ❑ Estas obligaciones que se deberían cumplir para identificar riesgos al interior de la escuela y prevenirlos, tienen su **origen en las normas legales vigentes**, pero podrían tenerlo también **en códigos de ética, manuales de buenas prácticas, etc.**

Las "buenas prácticas"



**COMISIÓN
ARQUIDIOCESANA
PARA LA PROTECCIÓN
DE LOS MENORES**

El concepto de "buena práctica"

Experiencia o intervención que se ha implementado con **resultados positivos**, siendo eficaz y útil en un contexto concreto, contribuyendo al **afrontamiento, regulación, mejora o solución de problemas y/o dificultades** que se presenten en el trabajo diario de las personas en los ámbitos clínicos, de la gestión, satisfacción usuaria u otros, experiencia que pueden servir de **modelo para otras organizaciones**.

Su difusión recoge y valora **el trabajo, los saberes y las acciones** que realizan las personas en su trabajo cotidiano, permitiendo generar **conocimiento válido empíricamente**, transferible y útil.



Criterios para identificar buenas prácticas

- Efectivas y exitosas.
- Sostenibles ambiental, económica y socialmente.
- Sensibles para incluir a todos.
- Técnicamente posibles.
- Resultado de un proceso participativo.
- Replicables y adaptables.
- Reducen los riesgos de desastres/crisis.
- Sistemáticas.
- Institucionalizadas.
- Sujetas a permanente revisión y ajuste.
- Innovadoras.
- Con potencial movilizador.
- Ética y responsabilidad.



**COMISIÓN
ARQUIDIOCESANA
PARA LA PROTECCIÓN
DE LOS MENORES**

En el área de la atención de los niños y niñas víctimas de abuso sexual en la infancia, surgen **tres categorías de buenas prácticas**:

- ❑ **Prevención:** instalar actitudes y capacidades en los actores. Se podría desagregar en dos subcategorías: *sensibilización* (buenas prácticas de difusión y comunicación) y *capacitación* (formación de aptitudes y habilidades).
- ❑ **Articulación:** generar espacios institucionalizados de interacción y coordinación de actores del sistema de promoción y protección de derechos, tendientes a mejorar los niveles de corresponsabilidad.
- ❑ **Herramientas:** diseñar protocolos, circuitos, procedimientos.

¿Para qué sirven las buenas prácticas?

- Pueden ser utilizadas para **estimular la reflexión** y para **sugerir ideas**.
- No deben ser copiadas de una situación a otra; los **contextos de aplicación** son siempre diferentes.
- Proporcionan **alimento** para la reflexión e ideas sobre **adaptaciones posibles**.



Orientaciones generales para generar buenas prácticas en los programas de prevención en las escuelas.



I.- Criterios iniciales:

- Enmarcar el programa en un enfoque de **promoción del buen trato a la infancia y de educación afectiva.**
- Hacer referencia a unos **contenidos mínimos, con independencia de la población a la que vaya dirigido.**

II.- Metodología a aplicar:

- Intentar involucrar de alguna manera a los **padres y otros agentes sociales**.
- Buscar apoyo y asesoramiento de **profesionales en la temática**.
- Considerar especialmente las necesidades de los **grupos vulnerables**.
- Planificar las acciones teniendo en cuenta el **contexto familiar y social**.
- Considerar desde el primer momento la **evaluación de los programas**.
- Aplicación de los programas en todos los niveles educativos.
- Aplicación de los programas a los niños no sólo como posibles víctimas sino **también como potenciales agresores**.



- ❑ Continuidad en la aplicación del programa, de forma que los niños **reciban la información en varias ocasiones**, aumentando su grado de conocimiento según se avanza de curso.
- ❑ Necesidad de enmarcar los programas de prevención del abuso sexual en la infancia en un programa o intervención más amplia de **educación sexual o educación para la salud**.
- ❑ Integración de los programas **en el currículum formal** como uno más de los **contenidos transversales**, para que lleguen a toda la protección infantil.
- ❑ **Combinación de metodologías** activas con el conocimiento efectivo e informativo, proponiendo actividades que requieran la colaboración de los padres y que se prolonguen a lo largo del ciclo educativo.



III.- La evaluación de los programas:

Determinar en qué medida las acciones planificadas han conseguido los objetivos establecidos (**eficacia**), en qué medida podría mejorarse la relación entre los objetivos conseguidos y los recursos utilizados (**eficiencia**) o, simplemente, si se han obtenido otros efectos distintos a los previamente esperados (**efectividad**).



Tipos de evaluación que pueden ser realizados sobre un programa de **prevención del abuso sexual** en la infancia:

- ❑ ***Evaluación de necesidades*** (previo a la planificación de las actividades preventivas).
- ❑ ***Evaluación de implementación*** (si el programa se aplica o se desarrolla tal como se planificó).
- ❑ ***Evaluación de la eficacia*** (en qué grado el programa se alcanzan los objetivos previstos).
- ❑ ***Evaluación de la eficiencia*** (la relación entre los resultados obtenidos y los recursos empleados).
- ❑ ***Evaluación de la efectividad*** (si el programa ha conseguido otros efectos diferentes a los buscados a través de los objetivos del mismo).
- ❑ ***Evaluación de la cobertura*** (hasta qué punto las actividades desarrolladas por el programa llegan al público objetivo).

INSPIRE: una propuesta de buenas prácticas preventivas



En **2015**, varias instituciones y organismos entre los que se contaron la Organización Mundial de la Salud, UNICEF, la Organización Panamericana de la Salud, la Alianza Mundial para Acabar con la Violencia Contra los Niños, entre otros, promovieron **siete estrategias para poner fin a la violencia contra los niños (INSPIRE)**



Las **siete estrategias** propuestas en INSPIRE:

- Aplicación y vigilancia del cumplimiento de las leyes**
- Normas y valores**
- Entornos seguros**
- Apoyo a los padres y a los cuidadores**
- Ingresos y fortalecimiento económico**
- Servicios de respuesta y apoyo**
- Educación y aptitudes para la vida**



A estas siete estrategias se suman **dos actividades transversales**:

- ❑ **Actuación y coordinación multisectorial:** necesidad de colaboración entre múltiples sectores y partes interesadas pertenecientes a las esferas pública, privada y de la sociedad civil, a nivel tanto nacional como local.
- ❑ **Vigilancia y evaluación:** importancia de la obtención de datos sobre la magnitud y las circunstancias de la violencia contra los niños, y de la evaluación a fin de conocer si los programas diseñados para prevenir o responder a la violencia contra los niños están teniendo los resultados deseados.

**Estas dos actividades transversales,
sumadas a las siete estrategias,
pueden perfectamente servir de
apoyo para diseñar una práctica
preventiva para cada una de nuestras
instituciones.**



Algunas reflexiones en torno a la comunicación institucional en estos casos



La comunicación es un elemento al que todas las instituciones asignan una gran importancia. Sin embargo, su abordaje es uno de los que más preocupa y cuyas buenas prácticas se suele manejar menos.



La comunicación institucional debe tender siempre a crear una **relación personalizada de la organización **con cada uno de sus públicos.****

Existen **varios públicos posibles.**



A) Las personas que han sufrido daños:

- ❑ La comunicación con las víctimas **es clave**.
- ❑ El **primer error** suele ser retrasar encontrarse con ellas.
- ❑ **Escucharlas** con atención y, si corresponde, **pedir perdón** en privado y en público: **reconocer sus razones, explicar qué sucedió, repudiar** expresamente el mal cometido y declarar la **disponibilidad para asumir las consecuencias**.
- ❑ **Principios fundamentales** que se deben aplicar: **a)** tomar la iniciativa, **b)** prolongarla en el tiempo, **c)** involucrar a las víctimas en la resolución del problema.



B) Los directivos, empleados y voluntarios:

- ❑ **La comunicación interna favorece el funcionamiento y el éxito de una institución:** estimula el espíritu de equipo, desarrolla una buena atmósfera de trabajo, facilita la circulación de una información eficaz, une y reduce las posibilidades de conflicto, favorece la creatividad y hace que cada empleado o voluntario sea consciente de su lugar dentro del grupo y de la contribución que da a la institución.
- ❑ **La comunicación interna da vida a un proyecto institucional y da continuidad en el tiempo,** haciendo posible la creación y transformación de **la cultura de la institución.**



- ❑ La comunicación interna **genera confianza y favorece la coordinación** de los miembros para lograr un fin común.
- ❑ **Lo peor** que puede pasar es que los miembros de la institución se enteren de lo que está sucediendo por los medios de comunicación (o las redes sociales...).
- ❑ Es importante tener en cuenta también que **en las crisis se vive de la relación ganada en las circunstancias ordinarias**: si en período de calma los directivos han logrado instaurar un clima constructivo y abierto de colaboración y diálogo, los públicos internos reaccionarán bien ante las crisis. Es más, **serán uno de los elementos decisivos para superarlas**.

C) Las autoridades públicas / eclesiales:

- ❑ Personas y organismos que se sitúan fuera y por encima de la institución y **que gozan de alguna potestad, total o parcial, sobre ella.**
- ❑ La comunicación con ellas es un elemento importante durante una crisis: demuestra **la responsabilidad que la organización acepta** ante la colectividad, personificada en sus representantes legítimos.
- ❑ Las decisiones de estas autoridades **podrían tener importantes consecuencias** para la institución.
- ❑ **Ante un delito** de un directivo, empleado o voluntario: deber de es colaborar con las autoridades **plenamente y sin vacilaciones.**



D) Los clientes:

- Los consumidores o usuarios habituales de la institución y **que tienen una relación estable con ella.**
- Todos concuerdan en decir que los clientes son un público importante de la institución pero, cuando llega un problema, **no es tan fácil discernir si se lo debe informar o no, y hasta qué punto.**
- Algunas preguntas** pueden ayudar para discernir: ¿llegarán a conocer el problema aunque no les digamos nada? Si yo fuera un cliente, ¿me gustaría ser informado por la organización antes de enterarme por otra fuente? Y si no digo nada y se dan cuenta, ¿qué pensarán de mi silencio?

La **respuesta a esas preguntas** muchas veces llevará a concluir que es conveniente informarles acerca de lo que ha ocurrido:

- Cómo, por qué, cuándo y qué efectos** ha tenido en la organización.
- Qué se ha hecho** para remediar el problema y para hacer que no vuelva a ocurrir
- Mostrar que la situación está bajo control (si es que lo está).
- Mostrar **disponibilidad** a responder a las preguntas.
- Explicar lo que se espera de ellos.
- Expresar **agradecimiento** por su apoyo y comprensión.



E) Los públicos secundarios:

- ❑ **Otras comunidades que también se relacionan con la institución, aunque en términos de menor importancia. Entre ellos, habitualmente se encuentran los vecinos, los competidores, los proveedores, las entidades de la sociedad civil, etc.**
- ❑ **Aquí, las dos reglas básicas en la comunicación son **ser proactivos y tener actitud positiva.****



F) Los medios de comunicación.

- ❑ No es propiamente un público, sino **un canal**. Sin embargo, es **fundamental**.
- ❑ Algunas orientaciones sobre las relaciones con los medios:
 - ✓ Tener en cuenta **los intereses de los medios** (plazos, formatos, tipo de audiencia principal) y proporcionarles lo que necesiten.
 - ✓ Asegurarse de que las **personas con autoridad** dentro de la organización estén disponibles para los medios.
 - ✓ Durante una crisis, la gente prefiere que los responsables hablen en primera persona; esto no quiere decir que **el mejor candidato** sea la máxima autoridad de la institución (algunas veces lo es, otras no), sino **una persona cualificada en relación con el caso**.
 - ✓ Todo periodista merece una **atención esmerada**.
 - ✓ Si hay **noticias negativas**, es conveniente **que los periodistas las conozcan a través de la misma institución**.



**Ante la eventual posibilidad
de una acusación errónea...**



**COMISIÓN
ARQUIDIOCESANA
PARA LA PROTECCIÓN
DE LOS MENORES**

- ❑ Si bien no es tan fácil que esto suceda, **algunas veces ha ocurrido que la persona acusada ha visto demostrada su inocencia** (*que no es lo mismo que ser absuelto por falta de pruebas*).
- ❑ Es necesario en todos los casos **proceder con la máxima prudencia**.
- ❑ En el **centro del interés** debe estar siempre **la protección de los niños**.
- ❑ Se espera que también se cuiden los derechos de las personas acusadas, quienes son **inocentes hasta que se demuestre lo contrario**.



La coyuntura no es nada fácil, y exige tener la mente clara para poder hacer, paso a paso, lo correcto y lo justo.



**COMISIÓN
ARQUIDIOCESANA
PARA LA PROTECCIÓN
DE LOS MENORES**

- ❑ Si es **el niño o niña** el que, dentro de la institución, revela esta situación, el momento de la **primera escucha** y la **contención** se llevará a cabo con toda la **delicadeza** que la situación requiere y respetando los **protocolos** existentes.
- ❑ Puede ser también que quien informe a la escuela no sea el niño, sino **alguno de sus padres u otra persona**, en cuyo caso se procederá también con **la máxima calidad humana**.



No son los directivos de la institución quienes deben investigar los hechos, sino las autoridades locales de protección de la infancia.



**COMISIÓN
ARQUIDIOCESANA
PARA LA PROTECCIÓN
DE LOS MENORES**

Debe ser inmediatamente puesto en marcha el protocolo correspondiente, y probablemente separar de sus funciones precautoriamente a la persona acusada.

- ❑ **Este paso no significa admisión de culpabilidad, sino una medida de cuidado frente a una situación muy delicada que aún no ha sido resuelta: permite resguardar derechos, prevenir riesgos y serenar situaciones conflictivas.**

- Sería esperable que el asunto se mantuviera lo más discretamente posible hasta tanto la situación se aclare.
- No se trata de guardar un secreto, sino de resguardar los derechos de todos.
- Podrían estar en juego la presunción de inocencia, el derecho a la imagen y a la buena fama, además de derechos laborales.



- ❑ De modo **sensible y discreto**, sería deseable que las autoridades de la institución **siguieran de cerca la situación** del miembro acusado de la institución.

Cada situación es única

y requiere un seguimiento minuto a minuto, conociendo los propios públicos y basándose en relaciones construidas durante muchos años que otorgan confianza y permiten enfrentar las crisis juntos.



- ❑ La **decisión de realizar algún tipo de comunicación**, a públicos internos o *ad extra* tendría que ser **previamente evaluada**, con las autoridades máximas de la institución **y sus referentes superiores**.
- ❑ Sería recomendable en estos casos **asesorarse con algún experto en comunicación de crisis y con un abogado** que puedan indicar los **términos precisos**, ya que debería mostrarse la **máxima cercanía** con quienes puedan resultar víctimas de la situación, **sin dar por probados** hechos que no lo estén y que, de todas maneras, no está en las manos de la escuela demostrar.



Se espera de la institución que sea responsable y eficiente en la gestión de cada paso, poniendo el asunto en las manos que corresponda, tomando las medidas de precaución que estén en sus manos para evitar vulneraciones de derechos, y manteniéndose abierta a colaborar con los organismos que realicen la investigación y el seguimiento del caso.



Para contactarse con nosotros:

E-mails:

info@comisiondeprevencion.com.ar

Facebook:

Comisión de Protección de Menores - Paraná

Web:

comisiondeprevencion.com.ar

Teléfono:

+ 54 9 343 5174200



**COMISIÓN
ARQUIDIOCESANA
PARA LA PROTECCIÓN
DE LOS MENORES**